



T.C.  
SIVAS CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ  
VETERİNER FAKÜLTESİ



KALİTE EL KİTABI



**HAZIRLAYAN**

Prof. Dr. Barış Atalay USLU (Dekan)

Başkanlığında Fakülte Kurumsal Akreditasyon Komisyonu

## İÇİNDEKİLER

1. SİVAS CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ VETERİNER FAKÜLTESİ.....	3
1.1 Sivas Cumhuriyet Veteriner Fakültesi Tarihçesi .....	3
1.2 Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Veteriner Fakültesi Organizasyon Şeması.....	5
2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR.....	9
3. TERİMLER VE TARİFLER.....	10
4. KURULUŞUN BAĞLAMI.....	12
5. LİDERLİK.....	15
6. PLANLAMA.....	17
7. DESTEK.....	18
8. OPERASYON.....	24
9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME .....	30
10. İYİLEŞTİRME.....	33
11. İLGİLİ DOKÜMANLAR .....	34
12. SON HÜKÜMLER .....	35
13. EKLER .....	36

<b>ORGANİZASYONEL BİLGİLER</b>	Ünitesi	:	Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Veteriner Fakültesi
	Niteliği	:	Kalite El Kitabı
	Doküman No	:	VF- 01
	İlk Yayın Tarihi	:	16.06.2026
	Revizyon Tarihi	:	
	Sayfa	:	1-38

## **1. SIVAS CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ VETERİNER FAKÜLTESİ**

### **1.1 Sivas Cumhuriyet Veteriner Fakültesi Tarihçesi**

Türkiye’de ikisi yurtdışında olmak üzere mevcut bulunan 33 veteriner fakültesinden birisi olan Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Veteriner Fakültesi 2010 yılında kurulmuş, 2011-2012 Eğitim-Öğretim Yılı itibariyle öğrenci kabulüne başlamıştır. Beş yıllık temel eğitime sahip Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Veteriner Fakültesinin 2022-2023 eğitim-öğretim yılında toplam öğrenci sayısı 500’e ulaşmıştır. Fakülte bünyesinde Temel Bilimler Bölümü, Klinik Bilimler Bölümü, Klinik Öncesi Bilimler Bölümü, Gıda Hijyeni ve Teknolojisi Bölümü ve Zootečni ve Hayvan Besleme Bölümü olmak üzere toplam beş bölüm ve bölümler altında yer alan 20 Ana Bilim Dalı bulunmaktadır.

Ulusal ve uluslararası veteriner hekimliği eğitim standartlarını yakalamayı hedefleyen Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Veteriner Fakültesindeki teorik ve uygulamalı derslere hâlihazırda, 2019-2020 Eğitim-Öğretim Yılı Bahar Yarıyılında faaliyete geçirilmiş olan teknolojik altyapısı ile tam donanımlı modern amfi sınıflar, araştırma ve öğrenci tatbikat laboratuvarları ile öğrenci dinlenme alanlarına sahip yeni eğitim öğretim binasında devam edilmektedir. Bunun yanı sıra yine veteriner hekimliğindeki eğitiminde klinik dersler ise faaliyete geçirildiği 2015 yılından beri başta Sivas olmak üzere ve civar illerden müracaatta bulunulan hem çiftlik hem de pet ve yaban hayvanlarına muayene, teşhis, tedavi, operasyon ve koruyucu hekimlik hizmeti sunulan, yıllık hasta sayısının 1500’e ulaştığı, tam donanımlı Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Hayvan Hastanesinde yürütülmektedir.

Üniversiteleşme, Modern Türkiye Cumhuriyeti Devleti’nin kuruluşunu takiben ayrı bir gelişme boyutuna geçmiştir. Devletimizin Kurucusu Gazi Mustafa Kemal ATATÜRK “Üniversiteleşme Benim En Büyük Projemdir.” diyerek konunun önemini net bir şekilde ortaya koymuştur. Günümüzde de toplumun ihtiyacı olan bilginin üretildiği, yeni bilim insanların yetişirildiği iki yüzün üzerinde üniversitenin yurdumuzun dört bir yanına açılmış olması büyük bir gelişmişlik göstergesidir.

Eğitimde markalaşmanın ölçülebilir parametreleri vardır. Bunların başında uluslararası standartlara ulaşmak gelmektedir. Bu noktada uğraşlarımız, fakültemizde Avrupa Veteriner Eğitim Kurumları Birliği (EAEVE)’nin ve Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK) tarafından tanınan ulusal bazda ajans olarak denetim ve değerlendirme yapan Veteriner Hekimliği Eğitim

Kurumları ve Programları Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği (VEDEK) standartlarına uyum süreci devam etmektedir. Türkiye'nin önde gelen veteriner fakültelerinden biri olarak Fakültemiz üniversitelileşme adına eğitimde kalite dinamiği olan markalaşma yolundadır. Eğitimde markalaşmanın ölçülebilir parametreleri uluslararası standartlara ulaşmaktır. Bu noktada uğraşlarımız, fakültemizi EAEVE (Avrupa Veteriner Eğitim Kurumları Birliği) ve VEDEK (Veteriner Hekimliği Eğitim Kurumları ve Programları Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği) standartlarına uyum süreci devam etmektedir.

- Kamu ve özel sektör için; mezun veteriner hekimlerin eğitim kalitesine ve verdikleri hizmete güvenebilecekleri,
- Veteriner Fakültesi öğrencileri için; eğitimlerinin uluslararası standartlara ulaştıkları
- Öğretim elemanları için; müfredatlarının ve okul altyapılarının temel kriterleri sağlayan, ölçülebilir ve karşılaştırmalı seviyelere ulaştıkları güvence altına alınmaktadır.

Veteriner Fakültesinden mezun olan veteriner hekimlerin diplomaları Avrupa ve pek çok ülkede geçerli kabul edilmekte, denklikleri verilmektedir. Bu durum Avrupa ve pek çok ülkede çalışmayı, araştırma merkezlerinde ve üniversitelerde görev almayı düşünen veteriner hekimler için önemli bir avantaj sağlamaktadır.

Laboratuvarında tam donanımlı, yetiştirici ve üreticinin istediği hizmetleri verebilen, sonuçları rapor edebilen bir altyapının sağlanmasını,

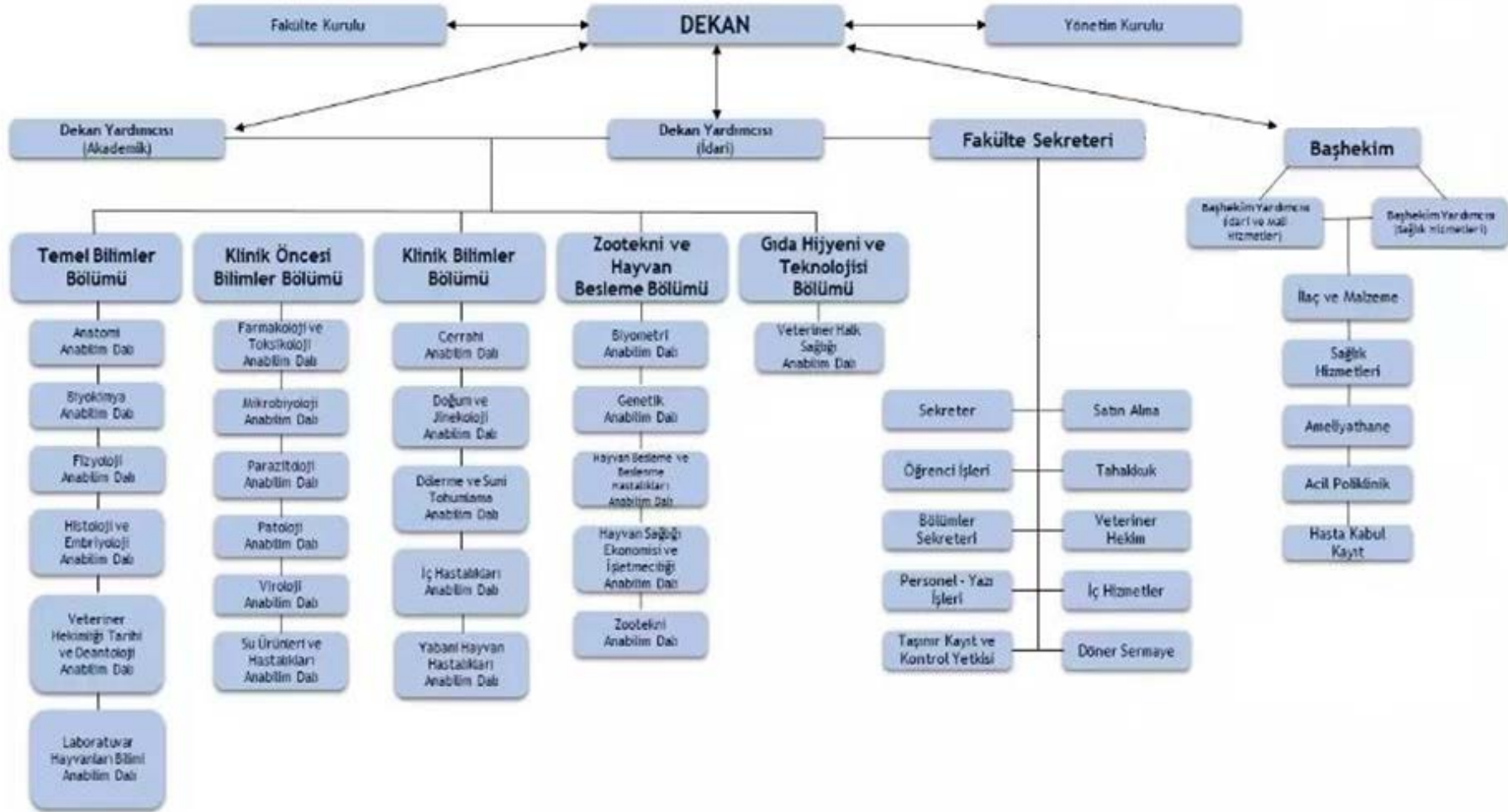
Araştırma ve uygulama hastanemizde; hasta profilinin, çeşitliliğinin ve vaka sayılarının artırılmasını,

İleri teknolojik donanımlar, simülasyon imkanlarımız ile bilimsel araştırma ve kanıta dayalı ve ilk gün becerilerine odaklı yüksek bir eğitim imkanı sağlayarak; saha becerisi kazanmış, alanında yetkin, entelektüel ve prestij sahibi mezunlar vermeyi ve nihai olarak öğrenci profilimizi üst seviyelere taşımayı,

Ulusal ve uluslararası akreditasyonla, diğer üye veteriner fakülteleri ile işbirliğini güçlendirmek ve eğitimi sürekli güncelleyerek geliştirmek amacıyla tartışma platformlarına katılmak, diğer üye fakülteler arasında bilgi alışverişini, akademik personel ve öğrenci değişimini ve öğretim materyali değişimini kolaylaştırmayı planlamaktayız.

Kurulduğu günden bugüne kadar görev yapan dekanlarımız şöyledir;

Prof. Dr. Gültekin ATALAN	Dekan (2010-2011)
Prof. Dr. Haki KARA	Dekan (2011-2018)
Prof. Dr. Kürşat ALTAY	Dekan (2018-2021)
Prof. Dr. Barış Atalay USLU	Dekan (2021- Devam Ediyor)



1.2 Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Veteriner Fakültesi Organizasyon Şeması

## **1.3 Misyon, Vizyon, Değerler ve Hedefler**

### **1.3.1 Misyon**

Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Veteriner Fakültesi'nin misyonu; i) Sürekli güncellenen, bilimsel araştırma ve kanıta dayalı bir eğitim sağlayarak; hayvan, insan ve çevre sağlığını koruyan, alanında yetkin, yaşam boyu öğrenme gerekliliğinin farkında, etik değerleri gözeten, entelektüel ve prestij sahibi mezunlar vermek, ii) İleri teknolojiyi kullanarak araştırma yapmak, bilgi ve deneyimleri çeşitli eğitim ve profesyonel danışmanlık faaliyetleri yoluyla paylaşmak, iii)Ulusal ve uluslararası uzmanlaşmış bilgi kaynağı olarak, toplumun sürekli değişen ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda profesyonel ve sürekli eğitim merkezi olmaktır.

### **1.3.2 Vizyon**

Türkiye'nin önde gelen Veteriner Fakültelerinden biri olarak temel vizyonumuz, ulusal ve uluslararası merkezlerle işbirliği yaparak, kaynakların rasyonel kullanımını gözeterek, küresel sorunlara alternatif çözümler sunarak, ekip çalışmasını yakalayıp, kalite ve demokrasi geleneğini geliştirerek; veteriner hekimlik eğitim ve araştırmalarına geniş ve bütünsel bir perspektifle rehberlik etmektir.

### **1.3.3 Değerler**

Ülkemizin hayvancılık politikalarına duyarlı, Veteriner Hekimliği Meslek Etiği ve Geleneklerine uyan, akademik liyakat ve başarıya önem veren, tek sağlık konseptine uygun şekilde insan, hayvan ve çevre sağlığı bütünselliğini kavrayan, Atatürk ilkelerine ve bilimin evrensel ilkelerine sahip çıkan, hayvan sağlığı ve refahını koruyan ve lider ruhlu, yenilikçi, akılcı ve ilkel bilim insanı Veteriner Hekim yetiştirmektir.

### **1.3.4 Temel ilkeler**

- Uluslararası düzeyde eğitim, araştırma yapmak ve bilgi üretmek
- Evrensel değerlere ve insan haklarına saygılı olmak
- Akademik başarıya önem vermek
- Paydaşların beklentilerine cevap vermek ve sorunlarına çözüm getirmek
- Hayvan sağlığı, refahını korumak ve verimliliği artırmak
- Eğitimde uluslararası standartta olmak
- Sağlıklı hayvan, sağlıklı gıda, sağlıklı insan kavramı ile halk sağlığı sorunlarının çözümüne yardımcı olmak.

### **1.3.5 Hedefler**

Eğitimi boyunca edinmiş olduğu mesleki bilgilerini, ülkemiz kamu ve özel kuruluşlarının özellikle sağlık birimlerinde ve diğer alanlarda uygulama bazında gerçekleştirme becerisine sahip, uluslararası işbirliklerine önem veren, yenilikleri sürekli takip eden, hayvanlara dünya standartlarında hizmet veren, gıda-yem güvenliğine önem veren ve "Tek Sağlık" konseptine

uygun hizmet üreterek ülke ekonomisine katkıda bulunan uluslararası standartlarda eğitilmiş Veteriner Hekim yetiştirmektedir.

#### 1.4 Kalite Politikası

Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Veteriner Fakültesi olarak, eğitim, öğretim, araştırma ve toplumsal katkı

alanlarında uluslararası kalite standartlarına ulaşmayı hedeflemekteyiz. Kalite, fakültemizin her yönüyle entegre olmalı ve sürekli iyileştirilmelidir. Bu doğrultuda, aşağıdaki temel ilkelere dayalı bir kalite yönetim anlayışı benimsemekteyiz:

**Eğitimde Mükemmeliyet:** Öğrencilerimize nitelikli bir eğitim sunarak, veterinerlik alanında donanımlı, etik değerleri yüksek ve topluma katkı sağlayacak profesyoneller yetiştirmek.

**Araştırma ve Yenilikçilik:** Ulusal ve uluslararası düzeyde bilimsel araştırmalar yaparak, veterinerlik ve ilgili alanlarda yenilikçi çözümler geliştirmek, bilimsel bilgiye katkıda bulunmak.

**Toplumsal Sorumluluk:** Hayvan sağlığı, çevre ve toplum sağlığına yönelik projeler geliştirerek topluma katkı sağlamak ve kamu bilincini artırmak.

**Kalite Güvence Sistemleri:** Eğitim süreçlerinin, araştırma faaliyetlerinin ve yönetsel uygulamaların sürekli olarak gözden geçirilmesi ve iyileştirilmesi amacıyla kalite güvence sistemini etkin bir şekilde uygulamak.

**Paydaş Katılımı:** İç ve dış paydaşlarla etkili iletişim ve iş birliği yaparak, kalite süreçlerine katkıda bulunmalarını sağlamak.

#### 1.5 Amaç ve Kapsam

Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Veteriner Fakültesi Kalite El Kitabı, kalite yönetim sisteminin etkin bir şekilde uygulanmasını sağlamak, süreçlerin şeffaf ve izlenebilir olmasını temin etmek amacıyla hazırlanmıştır. Bu kitap, fakültenin tüm akademik, idari ve araştırma süreçlerinde kaliteyi sürekli iyileştirme anlayışıyla benimsemesini sağlayacak bir yol haritası sunar.

Kalite El Kitabının kapsamı şunlardır:

- Kalite Yönetim Sistemini Belirlemek ve Yönlendirmek: Fakültemizin kalite politikası, hedefleri ve süreçlerini belirlemek, tüm paydaşlar arasında kalite bilincini artırarak sürdürülebilir bir kalite yönetim sistemi kurmak.
- Eğitim, öğretim, araştırma ve yönetim süreçlerinde sürekli iyileştirme yaparak, ulusal ve uluslararası standartlara uygun mükemmeliyet hedeflerini gerçekleştirmek.
- Fakültemizin, ulusal ve uluslararası kalite standartları (örneğin, ISO 9001, EAEVE, VEDEK) ile uyumlu bir kalite yönetim sistemi oluşturmasını sağlamak.

- Kalite süreçlerine dair tüm belgelerin düzenli bir şekilde saklanması, güncellenmesi ve tüm paydaşlara erişilebilir olmasını sağlamak.
- Kalite yönetim sisteminin etkinliğini iç ve dış denetimler aracılığıyla izlemek, kalite düzeyini sürekli olarak değerlendirmek ve düzeltici önlemleri almak.
- Fakülte kaynaklarının (insan, fiziksel ve mali) etkin ve verimli bir şekilde kullanılması için gerekli süreçleri belirlemek ve bu kaynakları en iyi şekilde değerlendirmek.
- Öğrenciler, akademik personel ve diğer paydaşların kalite yönetim süreçlerine aktif katılımını teşvik etmek, bu sayede kalite sistemini daha güçlü ve etkili hale getirmek.

Bu kitap, kalite yönetim sistemi ile ilgili tüm prosedürlerin, sorumlulukların, uygulamaların ve yöntemlerin açıklanmasını sağlayarak, fakültenin tüm süreçlerinin sürekli iyileştirilmesine olanak tanır.

## 1.6 İletişim

**Ünvanı:** Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Veteriner Fakültesi

**Adresi:** Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Veteriner Fakültesi Yenişehir Mah. Kayseri Caddesi  
No:69/2 58140 Kampüs

**Web Adresi:** <https://veteriner.cumhuriyet.edu.tr/>

**E-posta:** [veteriner@cumhuriyet.edu.tr](mailto:veteriner@cumhuriyet.edu.tr)

## **2. ATIF YAPILAN STANDART VE/VEYA DOKÜMANLAR**

- Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği
- ISO 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistemi Standartları,
- Fakültemiz KYS Kapsamında oluşturulan tüm iç ve dış kaynaklı Dokümanlar

### 3. TERİMLER VE TARİFLER

**Doküman:** Bir faaliyeti ve o faaliyetin gereklerini tanımlayan veya belgeleyen yazılı ya da görsel araçlardır.

**Form:** Prosedür ve talimatlarda anlatılan faaliyetlere ait bilgilerin sistematik biçimde kaydedilmesini sağlayacak şekilde düzenlenmiş dokümanlardır.

**İş Akışı:** Yapılacak işlerin gerçekleştirilme adımlarını açıklayan yukarıdan aşağıya gidişatı tanımlayan dokümanlardır.

**İzlenebilirlik:** Söz konusu olan bir ürün ve/veya hizmete ilişkin bilgileri, uygulamasını ve bulunduğu yeri izleme yeteneğidir.

**Kalite El Kitabı:** Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Veteriner Fakültesinin kalite politikasını, hedeflerini, organizasyonunu, yetki ve sorumlulukları tanımlayan, kalite standardındaki faaliyetleri tarif eden dokümandır.

**Kalite Politikası:** Bir kuruluşun üst yönetimi tarafından kabul edilen, bağlayıcı olarak yazılı beyan edilen kalite ile ilgili bütün amaçlar ve yönlendirmelerdir.

**KGS:** Kalite Güvence Sistemi

**KYS:** Kalite Yönetim Sistemi

**BKYS:** Bütünleşik Kalite Yönetim Sistemi

**Plan:** Bir süreç için uygulanacak faaliyetleri, hedefleri, hedeflere ulaşmak için kullanılacak yöntem ve unsurları, işlem sıralarını, bu faaliyetlerin kontrol metotlarını, özelliklerini, kaynak ve ekipman ihtiyaçlarını, uygunsuz sonuçla karşılaşıldığında uygulanacak işlemleri gösteren dokümanlardır.

**Prosedür:** Süreçleri tanımlayan ve faaliyetlerin hangi ana kurallar çerçevesinde yürütüleceğini gösteren dokümanlardır. Bir prosedür, birden fazla süreci kapsayabilir.

**Proses:** Tanımlanan süreçlerin girdi, çıktı, kaynak, personel, iç dokümantasyon ve performans hedeflerini tek bir yapıda göstermeye yönelik geliştirilen dokümanlardır.

**Rehber:** Yapılan faaliyetlerde yol gösterme ve bilgilendirme amacıyla oluşturulan dokümandır.

**Süreç:** Kaynakları kullanan ve girdilerin çıktılara dönüşümünü sağlamak için yönetilen ve kaliteyi doğrudan etkileyen faaliyetler dizisidir.

**Sürekli İyileştirme:** Yetkinliğinin artırılması için sürdürülen faaliyetlerdir.

**Talimat:** Uygulamaya yönelik olarak, faaliyetlerin nasıl yapılacağını, ayrıntılı olarak açıklayan dokümanlardır.

**Tetkik:** KYS kapsamında tanımlanan şartların ve düzenlemelerin yerine getirilip getirilmediği ile yerine getirilme derecesinin delillerini elde etmek için bağımsız ve objektif olarak yapılan sistematik bir değerlendirmedir.

**Yardımcı Doküman:** Prosedür, Talimat, Rehber, Form, Plan, Liste, Rıza Belgesi ve Dış Kaynaklı dokümanların dışında kalan veya bu dokümanları destekleyici nitelikteki dokümanlardır.

## 4. KURULUŞUN BAĞLAMı

### 4.1 Kuruluş Bağlamının Anlaşılması

Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Veteriner Fakültesi Kalite Yönetim Sisteminin (KYS) performansını etkileyen iç ve dış faktörler bulunmaktadır.

İÇ FAKTÖRLER	DIŞ FAKTÖRLER
Yönetim Biçimi	Hükümet Kararları ve Altyapı
Kurum Değerleri	Teknolojik Değişim
Kurum Kültürü	Ekonomik Şartlar
Kurumsal Hafıza	Mali Kaynaklar
Üniversitenin Altyapısı	Hukuki Konular
Personel Yetkinliği	Sosyal ve Kültürel Çevre
Personel Motivasyonu	Rekabet
Organizasyon Yapısı ve Performansı	Bölgesel Özellikler İlgili Kurum ve Kuruluşlar

Fakültemizin hizmet kalitesini etkileyen içsel ve dışsal faktörlerin tehdit ve fırsatlarını tespit etmek amacıyla en önemli araçlardan biri, her beş yılda bir Sivas Cumhuriyet Üniversitesi bünyesinde hazırlanan Stratejik Plandır. Bu plan çerçevesinde, Kalite Yönetim Sistemi uygulamaları, belirlenen hedefler ve performans göstergeleri dijital platformlar üzerinden düzenli olarak izlenir, analiz edilir ve değerlendirilir. Fakültemizin misyonu, vizyonu ve hedefleri, Stratejik Plan Hazırlama Ekibi tarafından katılımcı bir yaklaşım ve analitik bir bakış açısıyla oluşturulmuştur. Bu süreç, hem fakültenin iç hedeflerini hem de dış çevredeki dinamikleri dikkate alarak geliştirilmiştir.

### 4.2 Paydaşların İhtiyaç ve Beklentilerinin Anlaşılması

Fakültemizin başarısı, yalnızca akademik programlarının kalitesiyle değil, aynı zamanda paydaşlarının ihtiyaç ve beklentilerinin doğru bir şekilde anlaşılması ve bu taleplere uygun çözümler üretilmesiyle de doğrudan ilişkilidir. Paydaşlarımız, öğrenci, öğretim üyeleri, idari personel, mezunlar, iş dünyası, devlet kurumları ve toplum gibi farklı gruplardan oluşmaktadır. Bu paydaşların her birinin, fakültemizin sunduğu hizmetlerden, eğitim kalitesine, araştırma çıktılarından, toplumsal katkılara kadar geniş bir yelpazede çeşitli beklentileri bulunmaktadır. Paydaşların ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması, fakültemizin stratejik hedeflerinin belirlenmesinde temel bir adım olup, sürdürülebilir başarı için kritik bir faktördür.

Bu kapsamda paydaşlarımızın ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanması için paydaş geri bildirimleri düzenli olarak izlenmekte, anketler (Akademik Personel Memnuniyet Anketi, İdari Personel Memnuniyet Anketi, Öğrenci Memnuniyet Anketi, Dış Paydaş Memnuniyet Anketi), toplantılar ve görüşmeler yaparak bu beklentiler aktif olarak dinlenmekte ve uygun stratejik adımlar atılmaktadır.

#### **4.3 Kalite Yönetim Sistemi Kapsamının Belirlenmesi**

KYS kapsamında; eğitim-öğretim, araştırma- geliştirme, toplumsal katkı, girişimcilik, uluslararasılaşma, yönetim sistemleri ve liderlik faaliyetlerini ve bu faaliyetleri içerecek şekilde tanımlanmıştır. KYS'nin kapsamı, sadece eğitim süreçleriyle sınırlı kalmayıp, destek hizmetlerini, idari işleyişleri ve iç denetim mekanizmalarını da kapsayarak fakültemizin genel işleyişini iyileştirmeye yöneliktir.

#### **4.4 Kalite Yönetim Sistemi ve Süreçler**

Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Kalite Yönetim Sistemi kapsamında oluşturulan “Kalite Güvence Sistemi” sürekli olarak PUKÖ çevrimi uygulayarak Kalite Yönetim Sisteminin Planlandığı uygulandığı, ölçüldüğü ve sürekli iyileştirildiği bir model olarak kullanılmaktadır. Fakültede kalite güvencesi, kalite kontrol, eğitim-öğretim, araştırma-geliştirme ve toplumsal katkı alanlarındaki performansların değerlendirilmesi Stratejik Plan, Faaliyet Raporu, BIDR, EAEVE ve VEDEK göstergeleri, TYÇÇ ve VUÇEP yeterlilikleri esas alınarak yapılmakta ve geliştirilmektedir. Oluşturulan sistemin, etkin bir şekilde yürütülmesi, sürekliliğinin sağlanması, izlenmesi, dokümantasyonu ve sürekli iyileştirilmesi KYS yazılımı ile sağlanmaktadır. Kalite Komisyonu tarafından kalite süreçlerini iyileştirmek ve akreditasyon kültürünü daha ileriye taşıyabilmek amacıyla akreditasyona ön hazırlık ve Kurum İçi Birim Değerlendirme çalışmaları yapılmaktadır.

Fakülte Kalite Güvence Sistemi, Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Kalite Güvence Komisyonu çalışmaları ile ulusal (VEDEK) ve uluslararası akreditasyon çalışmaları, TÜRKAK, Tarım ve Orman Bakanlığı yönetmelik ve kriterleri kapsamında sürekli geliştirilmektedir. Karar alma ve diğer süreçlerde VEDEK, EAEVE, VUÇEP, Türkiye Yeterlilikler Çerçevesi, Tarım Bakanlığı, TÜRKAK, Fakülte İç Kontrol Komisyonu, İç Paydaş (Akademik ve destek personeli, öğrenciler) Dış Paydaş (Veteriner Hekimler, işverenler, belediyeler vb.) toplantı kararları ve Anket Değerlendirmeleri, Birim Danışma Kurulu görüşleri, Kalite ve Strateji Geliştirme Komisyonu incelemeleri ve toplantıları, Bölüm, Bölüm ve Fakülte Akademik Kurul Kararları kullanılmıştır.

Kalite süreçleri (eğitim-öğretim, ölçme ve değerlendirme, biyogüvenlik, paydaşlar, mezunlar vb.) ile yakından ilgili komitelerin toplantı ve faaliyetlerinin yanı sıra Bölüm ve Bölüm Başkanlıklarının Akademik Kurul Toplantıları da performans yönetimine yön vermektedir. Ayrıca, iç ve dış paydaş odak grup tartışmaları, anketler, paydaş temsilcilerinin katılımıyla gerçekleştirilen komite toplantıları, dilekçe ve cimer uygulamaları, sosyal medya yorumları da incelenerek performansın yönetimi ve iyileştirilmesinde kullanılmaktadır. Kalite

Kurulu, öğrenci, akademik ve idari personel anketleri yapmakta ve sonuçlarını yönetime sunmaktadır.

Kalite Yönetim Sisteminin yönetilmesi için gerekli olan tüm bilgi/belgeler (Yönetmelikler, Yönergeler, Planlar, Misyon Vizyon Bildirgeleri, Organizasyon Şemaları, Kılavuzlar, Talimatlar, Prosesler, İş Akış Şemaları, Prosedürler, Listeler, Formlar, vb.) Fakültemiz web sayfasında tanımlanmış ve herkes tarafından ulaşılabilir durumdadır.

## 5. LİDERLİK

### 5.1 Liderlik ve Taahhüt

#### 5.1.1 Genel

Sivas Cumhuriyet Üniversitesi bünyesinde yöneticilerin liderlik ve yönetim becerilerini geliştirmeye yönelik çeşitli etkinlikler düzenlemektedir. Fakültemiz bünyesinde akademik ve idari personelin eğitimine yönelik seminerler ve hizmet içi eğitim programları gibi etkinlikler hayata geçirilmektedir. Ayrıca, çevrimiçi olarak gerçekleştirilen akademik, idari ve öğrenci memnuniyeti anketleri, kurum içi birim dışı değerlendirme süreçlerinde elde edilen çıkış bildirimleri, geri bildirim raporları ve odak grup görüşmeleri, birim yöneticilerinin liderlik özelliklerini ölçme ve izleme amacıyla kullanılan başlıca yöntemlerdir. Fakülte yönetimi, Kalite Yönetim Sistemi'nin oluşturulmasına yönelik etkin çalışmaların yapılması konusunda aşağıdaki taahhütlerde bulunmaktadır:

- Fakültenin misyonu, vizyonu, kalite politikası ve stratejik planı açıkça belirlenir,
- Kalite Yönetim Sistemi için gerekli kaynakların temin edilmesi sağlanır,
- Kalite Yönetim Sistemi'nin hedeflenen sonuçlara ulaşması güvence altına alınır,
- Sürekli iyileştirme faaliyetlerinin desteklenmesi sağlanır,
- Yönetim gözden geçirme faaliyetleri düzenlenir,
- Paydaşların ihtiyaçları ve beklentileri belirlemek amacıyla her yıl anketler düzenlenir ve bu anketlerin sonuçlarına dayalı olarak düzeltici ve önleyici faaliyetler hayata geçirilir,
- Kurum İç Değerlendirme Raporu her yıl hazırlanır ve mentörlük yapılır,
- Eğiticilerin eğitimi çalıştayları düzenlenerek öğretim elemanlarının yetkinlik ve motivasyonu artırılır,
- Personel için düzenlenen kurs, seminer ve hizmet içi eğitim programlarıyla kalite kültürü geniş bir şekilde yaygınlaştırılır.

#### 5.1.2 Öğrenci Odaklılık

Fakültemiz, öğrenci merkezli eğitim modelini benimseyen bir yükseköğretim kurumudur. Veteriner Fakültesi üst yönetiminin ve Kalite Komisyonunun öncelikli hedefi öğrenci ihtiyaç ve beklentilerinin en üst düzeyde karşılanmasını sağlayacak sistematik kurumsal yapıyı oluşturmaktır. Bu kapsamda eğitim-öğretim süreci, öğrencilerin zengin bir öğrenme deneyimi yaşamalarını sağlayacak şekilde düzenlenmiştir. Öğrencilerin aktif katılımını destekleyen ödevler, sınavlar, sunumlar, projeler ve grup çalışmaları yapılmaktadır. Derslerin ölçme ve değerlendirme yöntemleri, ders başında öğrencilere açıklanır ve web sitesi üzerinden duyurulur. Öğrenciler, sınav sonuçlarını ÖBİSİS üzerinden öğrenebilir ve ders kayıtları, öğrenim ücretleri, staj, intibak işlemleri gibi işlemleri buradan takip edebilirler. Ayrıca, mezuniyet süreçleri de öğrenci portalı üzerinden izlenebilir.

Dersler ve öğretim elemanları, öğrenciler tarafından anketlerle değerlendirilir. Fakülte kalite komisyonu, öğrenci temsilcilerinin katılımıyla süreç iyileştirme çalışmaları yürütür. Öğrencilere, eğitim sürecinde danışmanlık desteği sağlanır ve aktif katılım teşvik edilir. Öğrenme-öğretme süreçleri, sürekli iyileştirme amacıyla PUKÖ döngüsüne göre yönetilir.

## 5.2 Politika

Fakültemiz, misyonu, vizyonu ve temel değerleri doğrultusunda Kalite Politikası'nı belirlemiş ve bu politikayı Kalite El Kitabında açıklamıştır. Kalite politikamız kapsamında;

- Eğitim, öğretim, araştırma-geliştirme, uluslararasılaşma, girişimcilik, kurumsal kapasitenin geliştirilmesi ve topluma katkı sağlama alanlarında sürdürülebilir kalite yönetimi süreçlerini etkin bir liderlik anlayışı ve takım çalışması ile tüm anabilim dallarımızda uygulamayı,
- Stratejik amaçlar ve hedefler doğrultusunda, ulusal ve uluslararası yükümlülüklere uygun olarak tüm süreçleri izlemeyi ve sürekli iyileştirmeyi,
- Alanında yetkin ve tercih edilen mezunlar yetiştirmeyi,
- Paydaşların kalite süreçlerine katılımını artırarak memnuniyetlerini yüksek tutmayı,
- Araştırma üniversitesi misyonu çerçevesinde, araştırma kapasitesini sürekli geliştirerek bölgesel, ulusal ve uluslararası kalkınma hedeflerine uygun yüksek katma değerli projelerle Ar-Ge ve yenilik ekosistemine katkı sağlamayı amaçlıyoruz.

Bu Kalite Politikası, tüm akademik ve idari personele duyurulmakta ve kalite bilincinin artırılması amacıyla eğitimler düzenlenmektedir. Ayrıca, kalite politikası tüm paydaşların erişebileceği alanlarda yazılı metinler şeklinde asılmakta ve internet sayfası üzerinden de duyurulmaktadır.

## 5.3 Kurumsal Görev, Yetki ve Sorumluluklar

Fakültemiz akademik ve idari personelinin görev, yetki ve sorumlulukları, 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu, 124 sayılı KHK ve 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu esas alınarak tanımlanmıştır. Ayrıca ilgili tüm personelin süreç kapsamında pozisyonlarının görev yetkileri ve sorumlulukları web sitemizde tanımlanmıştır. Fakültemizde akademik ve idari personelden oluşan Kalite Komisyonu oluşturulmuştur. Bu komisyon; kalite yönetim sistemi için gerekli süreçlerin belirlenmesi, uygulanması ve sürdürülmesi, Kalite Yönetim Sistemi performansı ve iyileştirme için ihtiyaçların Dekanlık makamına raporlanması, fakültede öğrenci odaklılık kavramının yaygınlaştırılmasının sağlanması, Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili konularda dış kuruluşlarla ilişkilerin yürütülmesi gibi konularda görev ve yetkiye sahiptir.

## **6. PLANLAMA**

### **6.1 Risk ve Fırsatları Belirleme Faaliyetleri**

SWOT analizi ile belirlenen tehditler ve zayıf yönlerimiz, risk olarak kabul edilerek risk analizi yöntemleriyle değerlendirilmeye alınır ve gerekli aksiyonlar alınır. Üniversitemiz bünyesinde oluşturulan Strateji Geliştirme Daire Başkanlığı, SWOT analizinin sonuçlarını ve performans göstergelerinin gerçekleşme düzeylerini düzenli olarak izlemektedir. Fakültemiz stratejik planında yer alan amaçları, hedefleri ile süreçlerin yönetiminde ve diğer faaliyetlerde oluşabilecek risklerin ve kilit risklerin tespit edilmesi, değerlendirilmesi, önceliklendirilmesi, yönetilmesi, risklere verilecek cevapların belirlenmesi ve risk yönetim sürecinin izlenmesiyle, risklerin olası etkilerini ortadan kaldırmak amaçlanmaktadır.

### **6.2 Kalite Hedefleri ve Bunlara Erişmek İçin Planlama**

Fakültemiz kalite hedefleri üniversitemiz stratejik planında yer alan hedeflere uyumlu olarak belirlenir. Fakültemiz bu stratejik planı referans alarak, hedeflerini ve bu hedeflere ulaşabilmek için yapılacak faaliyetleri planlar ve yönetimini sağlar. Bu kapsamda amaç ve hedeflerin ne ölçüde gerçekleştirildiği, stratejik plana ne kadar bağlı kalındığı, hangi konularda başarılı ya da başarısız olunduğu, başarısızlık varsa nedenleri ve düzeltilmesi için alınması gereken önlemler gözden geçirilmektedir. Belirlenen hedefler, Faaliyet Raporu ve Stratejik Plan İzlem ve Değerlendirme Raporu gibi raporlarla yıllık olarak izlenir.

### **6.3 Değişikliklerin Planlanması**

Kalite Yönetim Sistemi üzerinde etkisi olabilecek tüm değişiklikler, süreçler üzerindeki etkileri göz önünde bulundurularak değerlendirilmektedir. Bu değişiklikler, planlı bir şekilde hayata geçirilmekte ve sistemde gereken güncellemeler titizlikle yapılmaktadır.

## **7. DESTEK**

### **7.1 Kaynaklar**

#### **7.1.1 Genel**

Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Veteriner Fakültesi, Stratejik Plan doğrultusunda KYS'nin etkin bir şekilde uygulanması, sürdürülebilirliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi için gerekli kaynakları belirleyip temin etmektedir. Ayrıca, paydaşların ihtiyaç ve beklentilerini karşılayarak memnuniyetlerini artırmaya yönelik çalışmalar yapılmaktadır. Bunun dışında, farklı platformlardan ortaya çıkan ani ve güncel kaynak talepleri için belirlenen satın alma süreçlerine uygun hareket edilir. İç kaynaklarla karşılanabilen ihtiyaçlar için dış alım yapılmaz ve bu ihtiyaçlar iç kaynaklarla karşılanır.

#### **7.1.2 Kişiler**

Fakültemizde personel alımı, 657 sayılı ve 2547 Sayılı Kanunlar çerçevesinde, insan kaynakları planlaması doğrultusunda yapılmaktadır. Bu kapsamda Fakülte olarak, ihtiyaç duyduğumuz personelin nicelik ve nitelikleri (eğitim, beceri, deneyim vb.) hakkında Personel Daire Başkanlığı'na taleplerimiz iletilmektedir. Gerekli personel temin edildikten sonra, süreçlerin etkin bir şekilde işlemesi ve sürekli gelişim anlayışı çerçevesinde çeşitli yol ve yöntemlerle destek sağlanmaktadır.

#### **7.1.3 Altyapı, kullanılan yazılımlar**

Altyapı ihtiyaçlarının karşılanmasında Fakültemiz, Rektörlük İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı ve Yapı İşleri Daire Başkanlığı ile koordineli bir şekilde çalışır. Altyapı; binaları ve bunlarla ilgili bağlantıları, donanım ve yazılım dâhil makina teçhizatı, bilgi ve iletişim teknolojilerini kapsamaktadır.

Yönetim, eğitim-öğretimde akademik ve idari personelin altyapı ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde hizmetlerini sunar ve bunların sürekliliğini sağlar. Altyapı ihtiyaçları belirlenirken tüm personelin fikir ve görüşleri alınarak, iyileştirme çalışmalarına destek olacak talepler değerlendirilmektedir.

Fakültemizde öğrenci işlerinden personel bilgilerine, kurul kararlarının arşivlenmesinden öğretim elemanlarının ek ders ücretlerinin hesaplanmasına kadar çok geniş bir yelpazede bilgisayar otomasyon sistemi kullanılmaktadır. Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS), kurumumuzda yazışmaları oluşturma, paraf ve imzalama gibi tüm süreçlerin bilgisayar ve bir ağ üzerinde yapılmasına olanak sağlayan web tabanlı bir bilgisayar yazılımıdır.

Öğrenci İşleri Otomasyonu Sistemi, öğrencilerin ders kayıtları, not girişleri ve öğrenci bilgilerinin süreç yönetimini sağlayan sistemdir. Fakültemizde ayrıca Öğrenci Uygulama Takip (Logbook) Sistemi (VETOPRATİK) bulunmaktadır.

#### **7.1.4 Süreçlerin işletimi için çevre**

Fakülte Yönetimi, fakültenin başarısını, üretkenliğini, girişimcilik ve yaratıcılığını, araştırma kapasitesini sürdürülebilir hale getirmeyi ve rekabet gücünü artırmayı hedefleyerek, hizmet sunulan ortamların fiziksel, çevresel, sosyal, psikolojik ve diğer faktörlere yönelik gerekli önlemleri almaktadır. Ayrıca, hizmetin sağlandığı ortamların uygunluğunu değerlendirmek amacıyla Öğrenci Anketleri düzenlenmekte ve elde edilen analiz sonuçlarına göre iyileştirme çalışmalarına yön verilmektedir.

#### **7.1.5 İzleme ve ölçme kaynakları**

Fakültemize ait taşınır malların kaydı, muhafazası, etkin, ekonomik ve verimli kullanımı ile yönetim hesabının verilmesi gibi işlemler “Taşınır Kayıt Kontrol Mevzuatı”na göre gerçekleştirilmektedir. Ayrıca üniversitemiz bünyesinde Taşınmaz Takip Sistemi kullanılmaktadır.

Cihazların test, kalibrasyon, kalite kontrol veya doğrulama işlemleri, Biyomedikal Test, Kalibrasyon Uygulama ve Araştırma Merkezi ile Merkezi Araştırma Laboratuvarları Uygulama ve Araştırma Merkezi danışmanlığında birimlerin sorumluluğunda olup hazırlanan prosedür çerçevesinde gerekli noktalarda uygun test, kalibrasyon, kalite kontrol veya doğrulamadan geçirilir.

#### **7.1.6 Kurumsal bilgi**

Kurumsal bilgi, Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Veteriner Fakültesi bünyesinde kurum hafızası oluşmasına hizmet eden en önemli faktördür. Fakültemiz KYS çalışmaları kapsamında iç ve dış paydaşların her türlü doküman ve bilgiye erişimini kolaylaştırmak üzere <https://veteriner.cumhuriyet.edu.tr/web> adresini yayına almıştır. Paydaşlar web adresi sayesinde fakülte ile ilgili hazırlanmış olan her türlü bilgi ve belgeye ulaşım sağlayabilmektedir. Bu dokümanlar, KYS kurulum sürecinde hazırlanmış olan Kalite El Kitabı, formlar, prosedürler, süreçler, yönetmelik, yönergeler vb. dokümanlardan oluşmaktadır.

Fakülte içerisinde, KYS ile ilgili genel bilgi paylaşımını sağlamak üzere <https://veteriner.cumhuriyet.edu.tr/web> adresi kullanılmaktadır. Personelin hizmet sürecindeki verim ve tecrübesini arttırmak üzere her türlü kaynak, veri tabanı, eğitim, kongre-konferans-seminerlerden elde edilen bilgiler, Kalite ve Strateji Geliştirme

Komisyonu tarafından değerlendirmeye alınarak iyileştirme ihtiyaçlarının karşılanması sağlanmaktadır. Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Veteriner Fakültesi akademik personelinin bilimsel üretime katkı olarak yaptığı yayınlar, projeler, bildiriler, posterler, konuşmalar, patentler vb. bilimsel her türlü üretim YÖKSİS/AVESİS kayıtlarından izlenebilir. Kurumsal bilgi olarak nitelendirilebilecek bilgiler;

- Tecrübelerden kazanılan bilgiler
- Projelerden alınan olumlu ve olumsuz çıktılar
- Fikri mülkiyet hakkı olan bilgiler

- İyileştirme sonuçları
- Operasyon ve hizmetler sırasında edinilen bilgiler vb.
- Dış kaynaklardan derlenen bilgiler
- Her sene sonu hazırlanan Yıllık Faaliyet Raporları

## 7.2 Yeterlilik

Üst Yönetim, çalışanların eğitim ve yetkinlik ihtiyaçlarını karşılamak üzere gerekli tedbirleri alarak eğitim ihtiyaç analizi ile çalışanların eğitim almalarını sağlamaktadır.

Fakülte personeline verilecek eğitimlerle ilgili eğitim ihtiyaç analizi ve programının yapılması, eğitimin değerlendirilmesi ilgili Dekan Yardımcısı tarafından organize edilmekte ve <https://veteriner.cumhuriyet.edu.tr/> adresinde yer almaktadır. Eğitim kayıtlarının takip ve muhafaza edilmesi amacı ile her personelin aldığı eğitim, Özlük İşleri Birimi arşivinde bulunmaktadır. Tüm personel için özlük dosyaları oluşturulmakta, işe alınan personelin başvuru evrakları, sertifikaları ve özgeçmişi muhafaza edilmektedir. İşe yeni başlayan personel için oryantasyon programı uygulanmaktadır. Birimlerde yıllık eğitim planları yapılırken, kalite ile ilgili eğitimler de aynı kapsamda değerlendirilmektedir. Faaliyetleri sırasında hizmet kalitesi üzerinde önemli etkileri olan veya olabilecek tüm personel, çalışma alanıyla ilgili mevzuat ve faaliyet konusunda eğitim almaktadır. Eğitim ve bilgilendirme faaliyetlerinin amacı, çalışan personelin kalite bilincinin ve anlayışının geliştirilmesidir. Türk Standartları Enstitüsü (TSE) tarafından gerçekleştirilen ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi belgesi alınmasına yönelik TS EN ISO 9001:2015 Risk Tabanlı Proses Yönetimi Eğitimi, Kalite Yönetim Sistemi Dokümantasyon Eğitimi, Kalite Yönetim Sistemi Temel Eğitimi, Kalite Yönetim Sistemi İç Tetkik Eğitimi, Türk Standartları Enstitüsü Eğitim Dairesi Başkanlığı'ndan eğitim programlarına katılım sağlanmıştır.

## 7.3 Farkındalık

Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Veteriner Fakültesi, KYS'nin amacına uygun olarak yürütülmesi için Kalite El Kitabının ilgili maddesinde belirtilen iletişim kanalları aracılığıyla bildirimler yapmakta ve farkındalığın oluşmasını amaçlamaktadır. Fakültemiz tarafından, tüm çalışanlar için kalite politikası, ilgili kalite hedefleri, KYS'nin etkinliğine yapılan katkılar, KYS şartlarının yerine getirilmemesi durumunda oluşabilecek sonuçların farkındalığına yönelik hizmet içi eğitimler düzenlenmektedir. Mail yolu ile çalışanlar bilgilendirilmekte, gerekli olduğu düşünüldüğünde eğitim ve etkinlikler düzenlemekte <https://veteriner.cumhuriyet.edu.tr/> web adresinde ise KYS dokümanları, tüm personel ile paylaşılmaktadır.

## 7.4 İletişim

Üst yönetim, hizmetlerin ve KYS'nin yürütülmesi için gerekli olan iç ve dış iletişimi eksiksiz olarak sağlayabilmek amacıyla, işin niteliğine göre farklı fonksiyon ve seviyeler arasında çeşitli iletişim yöntemleri kullanmaktadır;

İç ve dış yazışmalar,

Elektronik posta,

Telefon ve faks,

SMS servisleri

Hizmet içi eğitimler,

YGG toplantıları,

Yüz yüze görüşmeler,

Elektronik belge yönetim sistemi

Fakülte web sitesi,

Islak imzalı evrak,

Sosyal ağlar.

## 7.5 Doküman Edilmiş Bilgi

### 7.5.1 Genel

Fakülte süreçlerinin etkin ve verimli bir şekilde yürütülmesini sağlamak amacıyla KYS'de yer alan temel Dokümanlardan yararlanılmıştır.

- Yönetimsel ve kapsamlı işlemlerin tarif edilmesi için **prosedürler** yazılmıştır. Prosedür bir işi Kimin, Neyi, Nasıl, Nerede, Niçin ve Ne Zaman yaptığını açıklamaktadır.
- İş ve işlemlerin girdi, çıktı, kaynak, kontrol kriteri, performans kriteri, risk ve fırsatlarını belirlemek amacıyla **süreç kartları** oluşturulmuştur.
- Süreçler içerisinde kullanılan formların standart hale getirilmesi için **formlar** hazırlanmıştır.
- Üniversite içerisindeki yetki ve sorumlulukların net bir şekilde belirlenmesi adına **görev tanımları** oluşturulmuştur.
- Ayrıca, talimatlar, kılavuzlar, listeler, vizyon, misyon, Stratejik Plan, Kalite

Politikası, Kalite El Kitabı ile Standardın gerektirdiği diğer Doküman ve kayıtlar vb. yer almaktadır.

KYS kapsamındaki tüm Dokümanlar, alanında uzman kişiler tarafından hazırlanmış olup iletişim kanalları ile ilgili tüm personelin erişimine sunulmuştur.

## **7.5.2 Oluşturma ve güncelleme**

Fakülte dokümantasyon süreci PR.01 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürüne uygun olarak sürdürülmektedir. Dokümanların oluşturulmasında kullanılan tüm formatlar aşağıda belirtilen temel doküman bilgilerini içermelidir. Bu bilgiler; Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Veteriner Fakültesi Amblemi, Doküman Adı, Doküman No, İlk Yayın Tarihi, Revizyon Tarihi, Revizyon No, Sayfa No.

Doküman ihtiyacı; ilgili mevzuat ve standart şartları ile Fakültemiz KYS şartları gözetilerek Kalite ve Strateji Geliştirme Komisyonu ve/veya ilgili birimler tarafından belirlenmektedir. Bununla birlikte tüm paydaşlar ihtiyaç duyulan bir Dokümanın hazırlanmasını Kalite ve Strateji Geliştirme Komisyonuna önerebilmektedir.

Dokümanın hazırlanması ve onayı ile ilgili sorumluluklar; ilgili mevzuat, üst yönetim görüşü, fakültenin kurumsal yapısı ve ilgili standart şartları gözetilerek Kalite ve Strateji Geliştirme Komisyonu tarafından belirlenmektedir. Genel olarak Dokümantasyonun, ilgili sürecin sorumlusu/sorumluları veya Kalite ve Strateji Geliştirme Komisyonu adına Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanması esastır.

Hazırlanan tüm Dokümanlar, yayınlanmadan önce yeterlilik ve uygunluk açısından Kalite ve Strateji Geliştirme Komisyonu'na gözden geçirilmekte ve Fakülte Dekanı tarafından "Onay" verilmektedir.

## **7.5.3 Dokümante edilmiş bilginin kontrolü**

### **7.5.3.1 Kontrol**

Kurum bünyesindeki tüm dokümanlara erişim, iletişim kanalları aracılığıyla sağlanmaktadır. Basılı kopya olması gereken doküman ve kayıtlar ise; ilgili oldukları operasyon bölgesinde son revizyonlu halleri ile bulunur.

### **7.5.3.2 Kontrol faaliyetleri**

Tüm personel, kullandıkları dokümanları yaptıkları işe uygunluk açısından sürekli olarak gözden geçirmektedir. Zaman içerisinde faaliyetlerdeki değişiklikler ve gelişmeler nedeniyle Doküman ile uygulama arasında ortaya çıkabilecek farklılıklar söz konusu olduğunda revizyon süreci başlatılmaktadır.

Birim Kalite sorumluları, her yıl sonunda, uyguladıkları Dokümanları gözden geçirerek revizyon gerekip gerekmediği hususunu değerlendirmekte ve revizyon gerektiren Dokümanlar için revizyon süreci Birim Sorumlusu tarafından başlatılmaktadır.

Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Veteriner Fakültesi KYS'ni etkileyebilecek büyük değişiklikler olması durumunda ise (örneğin, standardın revize edilmesi, kurum yapısı ile ilgili büyük değişiklikler vb.), ilgili tüm Dokümanlar Kalite ve Strateji Geliştirme Komisyonu tarafından gözden geçirilmekte ve gerekli ise revizyon sürecinin başlatılması sağlanmaktadır.

Revize veya iptal edilen Dokümanların basılı ve web sitesi üzerinden yayınlanan elektronik ortamdaki kopyaları **Kalite ve Akreditasyon Komisyonu** tarafından KYS sisteminden kaldırılarak, personelin güncelliğini yitirmiş olan Dokümana erişimi engellenmektedir. Güncelliğini yitirmiş olan bu dokümanlar Kalite ve Strateji Geliştirme Komisyonu tarafından arşivlenmektedir.

## **8. OPERASYON**

### **8.1 Operasyonel Planlama ve Kontrol**

Her Eğitim-Öğretim yılının başında akademik takvim planlanmakta ve belirlenen süreler dahilinde süreçler iş akışı, prosedür vb. Dokümanlarda belirtildiği gibi yürütülmektedir.

Fakültemiz hizmetin gerçekleştirilmesi için gerekli olan süreçlerin planlamasını yapmakta ve gelişimlerini sağlamaktadır. Bu bağlamda, hizmetin gerçekleştirilmesine yönelik her bir faaliyet sahası için belirlenen şartları karşılayacak biçimde, süreç kartları, prosedürler, talimatlar ve kılavuzlar hazırlanmıştır. Fakültemizce tespit edilen süreçlerin belirleyicisi; kalite politikası, kalite hedefleri, hizmet alanlarının ihtiyaç ve beklentileri ile hizmet için yasalarca belirlenmiş olan şartlardır. Belirlenen süreçler için hizmet tanımlı şartları belirtir bir doküman varsa (örnek: yasa, tüzük, yönetmelik vb.) bunlara atıfta bulunmaktadır.

### **8.2 Hizmetler İçin Şartlar**

#### **8.2.1 Müşteri ile iletişim**

Fakültemiz tüm faaliyetleriyle ilgili bilgiler, 7.4 maddesinde belirtilen iletişim kanalları aracılığı ile ilgililere duyurulmaktadır. Ayrıca afiş, broşür ve reklamlarla gerekli bilgilendirmeler yapılmaktadır. Müşteri dilek, şikâyet ve önerileri ise sosyal medya, web sitesi ve dilek, öneri ve şikâyet kutuları ile değerlendirilerek, uygun taleplerin karşılanması için ilgili birimlere yönlendirilmektedir.

#### **8.2.2 Hizmetler için şartların tayin edilmesi**

Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Veteriner Fakültesi program şartları YÖK tarafından belirlenmiş olup, öğrencilerin kayıt işlemleri ilgili mevzuat doğrultusunda yapılmaktadır. Bu duruma ilişkin tüm dokümanlar tanımlanmış olup, fakülte web adresinde ve İç ve Dış Kaynaklı Dokümanlar Listesinde yer almaktadır.

#### **8.2.3 Ürün ve hizmetler için şartların gözden geçirilmesi**

YÖK tarafından belirlenen ÖSYM kılavuzunda hizmet şartları belirlenmiştir. Her tercih dönemi öncesinde bu kılavuzda yer alan hükümler Fakültemiz tarafından gözden geçirilmektedir.

Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Veteriner Fakültesi verdiği hizmetlere ait tanımladığı tüm şartları yerine getirebilecek nitelikte kaynaklara sahiptir ve bu şartları yerine getirebilirliği şeffaf bir biçimde izlenebilir durumdadır. Hizmetler verilmeden önce tüm şartların ilgili kanun ve yönetmeliklere olan uyumu kontrol edilir. Şartlarda tanımlanan kriterlerden farklılık var ise bunların giderilmesi sağlanır.

### **8.2.4 Ürün ve hizmetler için şartların değişmesi**

Hizmet şartlarının değişmesi durumunda öğrenci ve ilgili kişilere değişiklik bildirimini 7.4 maddesinde belirtilen iletişim kanalları aracılığı ile bilgilendirme yapılmaktadır. Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Veteriner Fakültesi bünyesinde herhangi bir şart değiştiği zaman bu değişiklik ilgili birim sorumlusu tarafından takip edilir ve Kalite ve Strateji Geliştirme Komisyonuna bilgi verilir. Eğer bu bilgi dokümanite edilmiş bir bilgiyi değiştiriyor ise; bu bilgi için PR.01 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü'ne göre işlem yapılır ve tüm personel ilgili değişiklikten haberdar olması adına bilgilendirilir.

### **8.3 Ürün ve hizmetlerin tasarımı ve geliştirilmesi**

Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Veteriner Fakültesi'nde yeni programların ve derslerin açılması, bunlarda değişiklik yapılması ve program yeterliliklerinin belirlenmesi, tek başına Fakültemiz yetkisinde olmayıp, Yükseköğretim Kurulu tarafından belirlenen mevzuat ve Bologna Süreci kuralları doğrultusunda yürütülmektedir.

Bu nedenle; tasarım ve geliştirme süreçleri belirlenirken ve uygulanırken, ilgili mevzuat hükümlerine göre hareket edilmektedir. Yeni programların ve derslerin açılması ile bunlarda değişiklik yapılmasına ilişkin uygulamalar, ilgili süreçlerde tanımlanmış olup, ürün ve hizmet tasarımı geliştirmesi olarak düşünülebilir.

### **8.4 Dışarıdan Tedarik Edilen Süreç ve Hizmetlerin Kontrolü**

#### **8.4.1 Genel**

Fakültemiz birimlerinde gerçekleştirilecek faaliyetlere yönelik olarak ihtiyaçların belirlenmesinin ardından, satın alma faaliyetleri hazırlanan süreçler doğrultusunda gerçekleştirilmektedir. Fakültemiz birimleri tarafından satın alınan mal ve hizmetler, insan kaynakları, altyapı ve çalışma ortamı ile ilgilidir ve kaliteyi doğrudan etkilemektedir. Satın alma faaliyetleri harcama yetkilisinin onayına bağlı olarak Kamu İhale Mevzuatı ve 2886 sayılı Devlet İhale Kanunu doğrultusunda hazırlanan uygun süreçler doğrultusunda yapılmaktadır.

#### **8.4.2 Kontrolün tipi ve boyutu**

Fakültemiz bünyesinde nihai hizmeti direkt etkileyen malzemelerin kontrolü, seçilen Satın Alma ve Muayene Kabul Kurulu tarafından yapılır ve sonuçlar hakkında rapor hazırlanır. Kontrol sonucu kabul edilen ürünler ilgili kullanıcılara yönlendirilir. Kontrol sonucu reddedilen ürünler tedarikçi firmaya geri gönderilir.

#### **8.4.3 Dış Tedarikçiler için bilgi**

Tedarikçi performansları (doğrudan temin işlemleri için), yılda en az bir kere tedarikçiden hizmet alan birimler tarafından Tedarikçi Değerlendirme Formu ile değerlendirilerek Tedarikçi Listesi/Onaylı Tedarikçi Listesi formları en az yılda bir kez

güncellenir. Tedarikçi performans değerlendirme sonucu çıkan uygunsuzluklar ile ilgili olarak, değerlendiriciler tarafından performansı yeterli görünmeyen ve uygunsuz olanlar Onaylı Tedarikçi Listesinden çıkarılır ve tedarikler daha uygun olan firmadan yapılır. İhale ile yapılan satın almalarda Kamu İhale Kanunu'nda belirtilen hususlara göre işlem yapılır. Tedarikçi firmanın sorumlulukları ise 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu'nda açıkça belirlenmiştir.

## **8.5 Hizmetin Sunumu**

### **8.5.1 Hizmet sunumunun kontrolü**

Eğitim öğretim hizmetleri ile idari hizmetlerin şartlara uygun yürütülmesi için süreçler, prosedürler, formlar ve KYS Dokümantasyonu oluşturulmuştur. Süreçler ve diğer Dokümanlar yasal mevzuat usul ve esaslara uygun olarak hazırlanmıştır. Fakültemizde verilen hizmetlerin kontrolleri, ilgili birim sorumlusu ve/veya yöneticisi tarafından manuel ya da yazılım çıktıları olarak gerçekleştirilir. Verilen tüm hizmetlere ait olması gerekenler ilgili mevzuatta tanımlanmaktadır. Kontrollerde mevzuata uyuma bakılır. Her süreçte konu hakkında uzman ve ilgili yeterliliğe sahip kişiler çalışmaktadır. Hizmetin sunulmasına ait tüm riskler tanımlanmış olup risklerin yok edilmesi konusunda çalışmalar yapılır. Hizmetin gerçekleştirilmesine ait tüm altyapı ve çalışma ortamı sağlanmıştır. Tüm verilen hizmetlere ait detayları tanımlayan süreç kartları hazırlanmış olup Üniversite Kalite Yönetim Web sayfasında yer almaktadır.

### **8.5.2 Tanımlama ve izlenebilirlik**

Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Veteriner Fakültesinde tanımlama ve izlenebilirliğin sağlanması amacıyla, eğitim öğretim programları, birimler, dersler, öğrenciler, araç, gereç, ekipmanlar numaralandırma sistemleri ile tanımlanmakta ve izlenebilirliği sağlanmaktadır. Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Veteriner Fakültesi bünyesinde gerçekleştirilen tüm yazışmalar EBYS sistemi üzerinden gerçekleştirilmektedir. EBYS sistemi her yazışmaya, ilgili yazışma kodlarına göre bir tanımlama ve izlenebilirlik numarası verir. Her öğrenciye giriş yılına göre bir öğrenci numarasına verilir ve bu numara ile takipleri sağlanır. Her personelin (akademik ve idari) bir kurum sicil numarası bulunmaktadır. Diplomalarda diploma numaraları sayesinde izlenebilirlik sağlanır.

### **8.5.3 Müşteri veya tedarikçiye ait mülkiyet**

Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Veteriner Fakültesi, öğrencilerine ilişkin kişisel bilgilerin korunması ve güvenliğinin sağlanması için gerekli önlemleri almıştır. Bu bilgiler elektronik ortamda oluşturulmakta ve korunmaktadır. Bu bilgilerin oluşturulduğu ve saklandığı ortamlar ile bunlara ilişkin kurallar ilgili KYS Dokümantasyonunda tanımlanmıştır.

Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Veteriner Fakültesi lisans öğrencilerinin ve tedarikçilerinin yönetmelikler ile tanımlanan müşteri mülkiyeti aşağıdaki gibidir.

- Diploma

- Önceki diplomaları
- Nüfus Cüzdanı bilgileri
- Kayıt Formları
- Transkript
- Staj bilgi formu
- Staj değerlendirme formu
- Staj defteri
- Proje/bitirme tezleri
- Ders ödevleri
- Ders sınav kâğıtları
- Tedarikçilere ait taşınmaz malzemeler (su sebilleri, yiyecek içecek otomatları vb.)
- Kampüs içindeki tedarikçi binek ve taşıma araçları
- Tedarikçilere ait fikri bilgiler

Kayıt işlemleri sırasında alınan bir önceki eğitime ait diploma ve nüfus cüzdanı bilgileri ve kayıt formları ilgili öğrenci işleri arşivinde saklanmaktadır. Öğrencinin aldığı notlar ders öğretim elemanı girişi ile ilgili programlara girilmekte ve öğrenci isteği doğrultusunda şahsi başvurusu sonrası şahsına teslim edilmektedir. Proje ve bitirme tezleri bölümlerin istekleri doğrultusunda bölümlere teslim edilir. Yapılan çalışmalar için gerekli görüldüğü takdirde patent başvurusu yapılabilir.

Hem müşteri hem de tedarikçiye ait olan mülkiyetlerin korunması sağlanır. Bunların zarar görmesi durumunda eğer zararın Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Veteriner Fakültesi tarafından verildiği tespit ediliyorsa gerekli zararın tazmin edilmesi sağlanır. Bu durum öğrenciye veya dış tedarikçiye rapor edilir.

Öğrenci veya tedarikçiye ait mülkiyet ile ilgili Dokümanite edilmiş bilgi muhafaza edilir.

#### **8.5.4 Muhafaza**

Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Veteriner Fakültesinde sunulan hizmetler için kullanılan ve satın alma faaliyetleri kapsamında temin edilen ürünler, kullanımlarına kadar uygun şartlarda muhafaza edilmesi için gerekli esaslar belirlenmiş ve sağlanmıştır. Muhafaza edilecek olan ürünler için depolar tahsis edilmiştir. Muhafaza edilen ürünler sorumlu birimler tarafından korunmaktadır. Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Veteriner Fakültesi bünyesine dışarıdan gelen ürün ve malzemelere Taşınır Mal Yönetmeliğine göre işlem yapılır. Ürünlere ait depo stokları güncel olarak tutulur ve giriş çıkış kayıtları ilgili birimde görevlendirilen Taşınır Kayıt Kontrol yetkilisi tarafından gerçekleştirilir.

Depo stoklarında azalan malzemeler için, tekrar satın alma işlemleri başlatılır.

Satın alımı gerçekleşen malzemeler ile bunların muhafazasını sağlayan birimler aşağıda belirtilmektedir;

- Ayniyat İşleri Birimi: Fakülte bünyesinde kullanılan kırtasiye malzemeleri, masa, sandalye, kitaplık gibi ofis malzemeleri
- Özlük İşleri Birimi: Muhafazası zorunlu özlük dosyaları
- Öğrenci İşleri Birimi: Muhafazası zorunlu özlük dosyaları, sınav soruları ve sınav kâğıtları • Mali İşler Birimi: Muhafazası zorunlu faturalar vb. evraklar
- Ve ilgili birimlerin kendileri tarafından belirlenecek alan ve ortamlarda birim evrakları muhafaza edilmektedir.

#### **8.5.5 Teslimat sonrası faaliyetler**

Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Veteriner Fakültesi bünyesinde verilen hizmetlerin teslimat sonrası oluşan uygunsuzluklar ile ilgili olarak gerekli düzeltme işlemleri uygulanır ve ilgili uygunsuzluğun giderilmesi sağlanır (Örneğin diploma hataları vb.). Ayrıca ilgili birim tarafından mezun öğrencilerin takibi Üniversitemiz ve fakültemiz öğrenci işleri tarafından yapılmaktadır.

#### **8.5.6 Değişikliklerin kontrolü**

Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Veteriner Fakültesi'nde değişikliklerin uygulama performansları rutin kontroller ve bazı durumlarda iç tetkikler vasıtası ile kontrol edilir. Kontrol sonucu uygun bulunmayan durumlarda da tekrar değişiklik yapılması sağlanır.

### **8.6 Hizmetin Piyasaya Sunumu**

Eğitim-öğretim faaliyetlerinde öğrencilerin şartlara uygunluğu sınav ile ölçülmektedir. Eğitim- öğretim hizmetinin istenen şartları karşılama garantisinin altına alınması ve doğrulanması amacıyla süreçlerde kontrol noktaları belirlenmiştir. Sınavlar, ders geçme ve mezuniyet ile öğrencilerin başarı değerlendirilmesine ilişkin yöntemler ilgili Dokümanlarda (yönetmelik, yönerge ve mevzuat) tanımlanmıştır. Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Veteriner Fakültesi'nde yapılan her işlemin son kontrolü ve onayı gerek EBYS gerekse ıslak imzalı Dokümanlar üzerinden sağlanmaktadır.

### **8.7 Uygun Olmayan Çıktının Kontrolü**

Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Veteriner Fakültesi'nde sunulan hizmetlerde ve bu hizmetlerin gerçekleştirilmesinde kullanılan ürün ve altyapıda ortaya çıkabilecek uygunsuzluklar ve bu uygunsuzlukların ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetler ilgili KYS Dokümantasyonunda tanımlanmış ve uygulanmaktadır.

Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Veteriner Fakültesi'nde eğitim öğretim hizmet sunumu sırasında ve son kontrollerde ortaya çıkan hizmet ile ilgili uygunsuzluklar, her aşamada uygun çözüm yolları bulmak ve/veya tespit edilen gerekliliklere uymayan hizmetleri kontrol altında tutmak amacıyla; uygunsuzluğun ortaya çıkış nedeni ve özelliğine göre çözüme dönük düzeltici faaliyetler gerçekleştirilir. Düzeltici faaliyetlerin etkinliği ve doğrulamaları yapılarak tartışılır ve YGG toplantılarında değerlendirilir.

Uygun olmayan hizmetin kontrolünden, tüm akademik, idari ve destek birimlerin yöneticileri ve üst yönetim sorumludur. Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Veteriner Fakültesi'nde hizmet kalitesini doğrudan etkileyecek girdi ve süreç aşamalarında ortaya çıkan hizmet ve dolaylı olarak hizmeti etkileyecek uygunsuzluklara her aşamada uygun çözüm yolları bulmak ve kontrol altında tutmak amacıyla, ilgili birimlerde uygun düzeltici faaliyetler gerçekleştirilir.

## 9. PERFORMANS DEĞERLENDİRME

### 9.1 İzleme, Ölçme, Analiz ve Değerlendirme

#### 9.1.1 Genel

Fakültemiz Kalite ve Strateji Geliştirme Komisyonu, görev tanımında yer alan işlem ve faaliyetler kapsamında hangi süreçte hangi faaliyetin ne şekilde ölçülmesi ve kontrol edilmesi gerektiğini tanımlamıştır. Bu kurul tanımlanan metotlar aracılığı ile alınan sonuçları değerlendirerek uygun iyileştirme çalışmaları ve düzeltici faaliyetleri başlatabilmektedir. Kalite ve Strateji Geliştirme Komisyonunca, uygulanan süreçlerin ölçümleri yapılmakta ve gerektiğinde düzeltici faaliyetlerle sürekli iyileştirmeye gidilmektedir.

#### 9.1.2 Müşteri memnuniyeti

Fakültemiz bünyesinde yer alan öğrencilerin memnuniyetleri için belirli dönemlerde Memnuniyet analizleri ile öğrencilerin, iç ve dış paydaşların memnuniyet ve beklentileri ölçülmekte, ayrıca öğrencilerin memnuniyetleri ve şikâyetleri için anket ve taleşşikâyet kutuları imkânları sağlanarak buradaki sonuçlar da iyileştirme faaliyetleri kapsamında değerlendirilebilmektedir.

Fakültemiz üst yönetimi hizmet sunumu içerisinde öğrenci, iç/dış paydaşların talep edeceği şartların karşılanıp karşılanmadığını, müşteri memnuniyetini göz önünde bulundurarak takip eder. KYS, eğitim-öğretim hizmet süreçlerini etkileyen yazılı ve sözlü şikâyetlerin değerlendirilmesini, uygun çözümlerin üretilmesini ve müşteriye yanıt verilmesini içerir. Öğrenciler ve iç/dış paydaşlar tarafından iyileştirme önerileri doğrudan Kalite ve Strateji Geliştirme Komisyonuna iletebileceği gibi biriminin sorumlusu veya birim amiri vasıtasıyla da gönderilebilir.

İç Müşteri: Kurumda hizmet veren personel olarak tanımlanmaktadır. Uygulama ve sistem ile ilgili memnuniyet düzeyleri yılda en az bir kere periyodik olarak ölçülerek sonuçlar yönetime sunulur. Üst yönetimin kararları doğrultusunda memnuniyetsizlik olan konularda düzeltici ve iyileştirici önleyici faaliyetler başlatılır, izlenir ve sonuçlandırılır.

Dış Müşteri: Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Veteriner Fakültesi'nde eğitim-öğretim ve danışmanlık hizmeti alan öğrenciler, öğrenci velileri, öğrencilerimizin mezuniyet sonrasında çalıştığı kurumlar olarak tanımlanmaktadır.

Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Veteriner Fakültesi, KYS süreçlerinin ölçülmesi ve izlenmesi için çeşitli yöntemleri uygular. Bu yöntemler, planlanmış sonuçları elde etmeye yönelik süreçlerin uygunluğunu gösterir. Planlanan sonuçlara ulaşılmadığında, verilen hizmetin uygunluğunu sağlamak için gerekli düzeltmeler ve düzeltici faaliyetler yapılır. Bu amaçla süreçlerin ölçülebilir kalite hedeflerine, belirlenen zaman aralığında ulaşıp ulaşılmadığı uygun aralıklarla ve uygun yöntemlerle izlenir.

### **9.1.3 Analiz ve değerlendirme**

Fakültemiz birimlerince geręekleřtirilen öğrenci memnuniyet analizi ile idari ve akademik personel ve dış paydaş anket analizlerinden faydalanılarak, yapılacak olan iyileştirmeler ve paydaş ihtiyaçları analiz edilmektedir. Yapılan veri analizi sonuçları aşağıdakileri değerlendirmek ve iyileştirmek için kullanılır.

- Hizmetlerin uygunluğu
- Öğrenci memnuniyeti
- Personel memnuniyeti
- KYS'nin performansı ve iyileştirme ihtiyaçları
- Süreçlerin etkinliği
- Dış tedarikçi performansı
- Dış paydaş memnuniyeti

## **9.2 İç Tetkik**

### **9.2.1 Planlama**

İç tetkik planı her akademik yıl başlangıcında Kalite ve Strateji Geliştirme Komisyonu tarafından İç Tetkik Planı Formu kullanılarak hazırlanır. KYS İç Tetkik Planı, tüm birimlerin her akademik dönem içerisinde en az bir defa denetlenmesini sağlayacak şekilde hazırlanır. Bununla birlikte tetkik sıklığı belirlenirken, Kalite ve Strateji Geliştirme Komisyonu tarafından önceki tetkik sonuçları ve denetlenecek birimin önem ve durumu dikkate alınır. İhtiyaç duyulan birimlerin daha sık denetlenmesi sağlanabilir.

### **9.2.2 Gereklilikler**

Fakültemizde, KYS'nin ilgili standart ve yasal mevzuat şartlarını karşıladığını ve etkin olarak sürdürüldüğünü doğrulamak için planlı iç tetkik faaliyetleri yürütölmektedir.

## **9.3 Yönetimin Gözden Geçirmesi**

### **9.3.1 Genel**

Fakültemiz üst yönetimi, kalite yönetimine uygunluğunu, yeterliliğini, faaliyetlerini iyileştirme ve etkinliğini sürdürülebilirliğini kontrol altına almak için yılda en az bir kere yönetim sistemini gözden geçirmektedir. Bu kapsamda geğmişten günümüze kadar alınan kararlar ve yönetim kurulu toplantılarında alınan kararlar, öğrenci memnuniyet analizleri, hedef başarı analizleri, hizmetlerin faaliyetleri, iyileştirme faaliyetleri ve tetkik sonuçları toplantılarının gündem ve girdisini oluşturmaktadır. YGG toplantısı sonucunda iyileştirme için imkânlar oluşturulmakta, değişiklik ihtiyaçları belirlenmekte ve geleceğe yönelik stratejiler oluşturulmaktadır.

### **9.3.2 Yönetimin gözden geçirmesi girdileri**

- Süreç performansları
- PUKÖ verileri
- Bir önceki YGG takip faaliyeti
- Performans Göstergeleri
- Kalite Politikası
- Tedarikçi Performansı
- Çalışan/Öğrenci/Dış Paydaş memnuniyetleri, Risk ve Fırsat İzleme Tablosu vb.
- İç ve dış tetkik sonuçları
- Öğrenci geri beslemeleri (öneri, talep, şikâyet vb.)
- 

### **9.3.3 Yönetimin gözden geçirmesi çıktıları**

Gözden geçirme çıktısı, KYS'nin ve süreçlerin etkinliğinin değerlendirilmesi, müşteri şartları ile ilgili hizmetin iyileştirilmesi ve ihtiyaçların saptanmasıdır. Karar ve faaliyetler Toplantı Tutanağı Formuna kayıt edilerek toplantı üyelerine dağıtılır.

## **10. İYİLEŞTİRME**

### **10.1 Genel**

Fakültemiz hizmet kalitesini en iyi seviyeye ulaştırmak, hizmet düzeyini iyileştirmek-geliştirmek, olası istenmeyen durumları ve uygunsuzlukları önceden tespit etmek, önlemek ve hizmet kalitesi performansını artırabilmek amacı ile iyileştirme çalışmaları yapmaktadır. Çalışmalar YGG kararlarının uygulanması, kalite toplantıları, veri analizi sonucu elde edilen sonuçların değerlendirilmesi, SWOT analizi ve düzeltici faaliyet sonuçlarının devreye alınmasıyla gerçekleştirilmektedir.

### **10.2 Uygunsuzluk Yönetimi, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet**

Fakültemizde, talep-şikâyet kutusundaki veriler, paydaşlarından gelen talep ve şikâyetler ve yapılan memnuniyet anketleri verileri dikkate alınarak istenmeyen durumlar belirlenmekte ve iyileştirme faaliyetleri oluşturulmaktadır.

Bu duruma ek olarak analiz edilen veriler, bazı zamanlarda yeni faaliyetleri ve yeni projeleri tetikleyebilmektedir. Bu veriler sayesinde farklı bakış açısı kazanılarak yeni projelerin temeli oluşturulmaktadır. Yapılan projeler, faaliyetler ve yenilikler kayıt altına alınmaktadır.

### **10.3 Sürekli İyileştirme**

Fakültemiz, Kalite ve Strateji Geliştirme Komisyonu sürekli iyileştirme felsefesini benimsemiş ve kabul etmiştir. Bu kapsamda yeni projeler ve faaliyetler gerçekleştirilmekte, bu projelerin ve faaliyetlerin her geçen gün artması için çalışmalar yapılmakta ve bu tür çalışmaların artması sağlanmaktadır. Yapılan analiz ve değerlendirmelerin sonuçları ile YGG çıktıları dikkate alınarak sürekli iyileştirme çalışmaları gerçekleştirilir.

Sürekli iyileştirme için BKYS içerisinde yer alan Kalite Modülünde sürekli iyileştirme kapsamında PUKÖ döngüsü kullanılmaktadır. Bu konuda Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Kalite Koordinatörlüğü tarafından oluşturulmuş olan online sistem üzerinde iyileştirme planlamaları ve takipleri yapılmaktadır. İyileştirme projeleri Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Kalite Koordinatörlüğü tarafından takip edilmektedir.

## 11. İLGİLİ DOKÜMANLAR

KYS kapsamında hazırlanan, yararlanılan tüm bilgi ve belgeler.

- ISO 9001:2015 Standardı
- Prosedürler
- Formlar
- Listeler
- Organizasyon Şemaları
- Görev Tanımları □ İç Kaynaklı Dokümanlar
- Dış Kaynaklı Dokümanlar vb.

## **12. SON HÜKÜMLER**

ISO 9001:2015 kapsamında hazırlanan tüm bilgi ve belgeler Dekan liderliğinde hazırlanmış olup, uygulanmasından, güncelleştirilmesinden ve iyileştirilmesinden tüm Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Veteriner Fakültesi personeli sorumludur.

### **13. EKLER**

KYS standart dokümanlarından bazıları aşağıdaki gibidir.

Süreç Kartları □ Formlar

- Görev Tanımları
- Süreç Performans ve Risk İzleme Karnesi
- Prosedürler

## **YÜRÜRLÜK VE YÜRÜTME**

Bu Kitap ve üzerinde yapılan değişiklikler, üst yöneticinin onayından itibaren 7 işgünü içinde yayımlanarak yürürlüğe girer.

Kitap şartlarını **Kalite ve Strateji Geliştirme Komisyonu** yürütür.

## **KAYNAKLAR**

1. 2547 sayılı Kanun
2. 5018 sayılı Kanun
3. 657 sayılı Kanun
4. Yükseköğretim Kalite Güvencesi ve Yükseköğretim Kalite Kurulu Yönetmeliği
5. Kamu İç Kontrol Standartları
6. TS EN ISO 9001:2015 KYS Standardı

**HAZIRLAYAN**

Kalite ve Strateji Geliştirme  
Komisyonu

**ONAYLAYAN**

Dekan